



2019

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bretagne



ÉDITO

Mesdames et Messieurs les administrateurs,

Chers collègues salariés,

2018 était une année d'incertitudes : renouvellement du conseil d'administration, départ en retraite de Marie-Hélène Palmier, directrice de la Carsat, fin des contrats pluriannuels de gestion (CPG). Incertitudes sur le conseil politique, incertitudes sur la direction, incertitudes sur nos objectifs, incertitudes sur nos moyens.

Dans ces conditions, comment poursuivre une politique de service efficace pour nos assurés et nos entreprises ? En faisant confiance à nos collaborateurs. En leur permettant de mener les projets dans lesquels ils s'étaient investis. En nous appuyant sur leurs qualités humaines et leur savoir-faire. Dans chacun de nos métiers, nous nous sommes donc consacrés à nos missions pour atteindre près de 90 % de nos objectifs. L'essentiel de ce travail est repris dans le présent rapport. Je voudrais en souligner certaines réalisations, pour leur impact, pour ce qu'elles représentent.

Dans le domaine de la retraite, je retiens trois temps forts.

L'expérimentation du paiement sans contrôle a priori à l'agence de Brest. C'est certainement notre réussite la plus marquante : pour progresser, nous avons repensé le processus de travail en nous fondant sur la confiance. Résultat : une diminution de douze points du taux de retour des dossiers traités et une belle source de gains en efficience. La consolidation de notre plateforme téléphonique en y affectant des effectifs dédiés et en les renforçant sensiblement pour qu'en 2019 nos conseillers retraite se consacrent davantage à leurs dossiers ; nous savons aujourd'hui que cet investissement est payant puisqu'il nous dégage depuis janvier 2019 près de 5 équivalents temps plein. Lors du 1^{er} Forum des seniors à Rennes, nous avons reçu un millier d'assurés en trois jours ; nous les avons informés, rassurés, et nos collègues qui ont participé à cet évènement en sont revenus plus forts.

Pour l'action sociale, je mets en avant la signature de la convention entre le Conseil Départemental des Côtes-d'Armor et les trois principaux régimes de retraite pour la reconnaissance mutuelle des évaluations des besoins des personnes âgées. Ce texte renforce la coopération entre les organismes pour simplifier les parcours et pour renforcer la cohérence des actions menées. Je souligne également la collaboration du service social et de la direction retraite pour améliorer le repérage précoce des assurés en situation de fragilité, leur apporter une réponse rapide et personnalisée.

La direction des risques professionnels a participé au 1^{er} salon Safexpo à Brest en partenariat avec la Cnam et l'Inrs. La qualité des rencontres nous incite à renouveler notre présence à la prochaine édition. En prévention, je souligne notre fort investissement dans l'ingénierie du réseau pour la construction des programmes du CPG 2018-2022. Nous avons aussi travaillé en confiance avec les administrateurs et les membres des comités techniques régionaux, notamment lors de nos réflexions suscitées par le rapport dit "Lecocq".

Côté tarification, nous avons à la fois répondu aux impératifs de production, contribué aux réflexions de restructuration du réseau et nous nous sommes engagés résolument dans une logique d'offre de services en partenariat avec les Cnam, l'Urssaf et le comité Net-e, que ce soit pour organiser les matinées employeurs, promouvoir la dématérialisation des déclarations des accidents de travail ou aboutir à un nouveau service pour les grands comptes.

Tout cela n'a été possible qu'avec votre mobilisation. Je vous remercie très sincèrement, notamment Nadine Bouhébert qui a assuré l'intérim de la direction pendant six mois. J'ai bien sûr une pensée particulière pour Marie-Hélène qui a œuvré pendant huit ans à la tête de la Carsat. Elle a consolidé nos résultats dans nos différents métiers et nous a portés au tout premier plan dans les classements CPG. Je salue son travail. Merci Marie-Hélène et bonne retraite !

Laurent Jaladeau



SOMMAIRE

ÉDITO	2
LA CARSAT PARITAIRE, RESPONSABLE ET INNOVANTE	6
FONDAMENTAUX	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS	8
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE	10
INNOVATION ET PROJETS	14
LA RETRAITE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS	18
PRÉPARER LA RETRAITE	20
PAYER LA RETRAITE	24
ACCOMPAGNER LES SENIORS	28
L'AIDE AUX PUBLICS FRAGILISÉS	32
PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	38
LA PRÉVENTION	40
LA TARIFICATION ET LA GESTION DU RISQUE	44
GLOSSAIRE	46



1 VALEUR

DONNANT SENS À NOS ACTIONS

LA SOLIDARITÉ




NOUS SOMMES

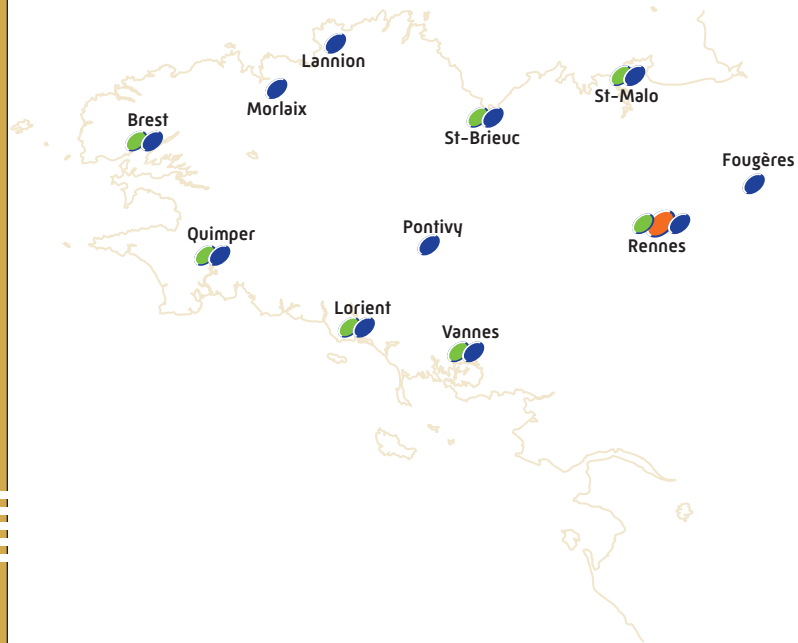
AUX CÔTÉS DE

NOS PUBLICS | SALARIÉS

| ENTREPRISES

| RETRAITÉS

 Siège social
 Agence retraite
 Antenne du Service social



CHARGES VIEILLESSE



5,038 MILLIARDS D'EUROS



PRESTATIONS ASSURANCE VIEILLESSE :

4,987 MILLIARDS D'EUROS



ACTION SOCIALE :

15,4 MILLIONS D'EUROS



DÉPENSES DE GESTION ADMINISTRATIVE VIEILLESSE :

35,4 MILLIONS D'EUROS

TOTAL :
5,06
MILLIARDS
D'EUROS

CHARGES MALADIE



24,95 MILLIONS D'EUROS



ACTION SOCIALE :

249 930 EUROS



DÉPENSES DE GESTION ADMINISTRATIVE MALADIE :

12,359 MILLIONS D'EUROS



DÉPENSES AT/MP :

10,225 MILLIONS D'EUROS



DÉPENSES C2P :

2,117 MILLIONS

FONDAMENTAUX

La Carsat Bretagne, assurer la retraite et protéger la santé

La Carsat Bretagne, organisme de Sécurité sociale, gère les retraites, mission que lui délègue la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) en région.

Elle est également en charge des missions relatives à l'Assurance Maladie avec l'intervention de son service social. Enfin, elle a un rôle d'assureur social et de préventeur des risques professionnels, missions de l'Assurance Maladie-Risques Professionnels.

La Carsat assure donc trois grandes missions de service public pour être aux côtés des salariés et des entreprises tout au long de la vie professionnelle et au moment de la retraite :

- la préparation et le paiement de la retraite ;
- la prévention et la tarification des risques professionnels ;
- l'aide et l'accompagnement des assurés fragilisés et des seniors.

La Carsat Bretagne, un réseau de proximité

- 1 siège social
- 13 agences retraite
- 7 antennes du service social
- 810 salariés

La Carsat Bretagne, un acteur économique important

La Carsat Bretagne veille à accomplir ses missions en s'appuyant sur une gestion efficiente des deniers publics dans un objectif de maîtrise des flux financiers et de validation des comptes. Pour 2018, les comptes de la Carsat ont été validés par les deux caisses nationales. Ces résultats attestent de notre bonne gestion des fonds publics.

Le rôle du conseil d'administration

Le conseil d'administration a, notamment, pour mission de délibérer :

- sur les statuts et règlements propres à l'organisme,
- sur le rapport annuel relatif au fonctionnement administratif et financier de l'organisme,
- sur les budgets.

Le conseil d'administration contrôle, par ailleurs, l'application des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres décisions. Il détermine également la politique de la Carsat Bretagne en matière d'action sociale.



Patrick Leroux



Patrick Dutorier

ORGANISATION	TITULAIRES	SUPPLÉANTS
--------------	------------	------------

Administrateurs avec voix délibérative

Confédération Générale du Travail (CGT)	Jean-Pol HUELLOU Fabienne BLEUZEN	Laurence JEZEQUEL Vincent ETHEVE
Confédération Française Démocratique du travail (CFDT)	Serge LE NY Marie-Pierre CABON	Philippe PICHON Fabienne LAGADEUC
Confédération générale du travail force ouvrière (CGT-FO)	Régis LEBLOND Annie KERHAIGNON	Patrice LOISON Non désigné
Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)	Madeleine CARPENTIER	Thierry PESCHARD
Confédération française de l'encadrement (CFE-CGC)	Patrick DULORIER	Tiphaine MERCIER
Mouvement des entreprises de France (MEDEF)	Alexandre SOTO Patrick LEROUX Vincent RICHER Éric BALCON	Brigitte DESRIAC Bertrand CHABAUD Philippe TATARD Pascal BOULANGER
Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)	Budog MARZIN Alain IRVOAS	Yannick GOUÉLOU Benoit FOUSSAT
Union des entreprises de proximité (U2P)	Christiane STORCK Véronique MARTIN	Pierre LABBE Non désigné
Fédération nationale de la mutualité française (FNMF)	Monique LE DUFF	Daniel VENNEUGUES
Personnes qualifiées	Pierre- Yves MALO Régine LEPINAY Gwenaële HAMON-CARRE Philippe CLAPPIER	

Administrateurs avec voix consultative

Union nationale des associations familiales (UNAF)/ Union départementale des associations familiales (UDAF)	Marie DANIGO	Olivier EMERY
Représentants du personnel (Collège employés)	Anne FOUQUET Caroline PROVOST-RIVAL	Servane BONNISSANT Soulef CAVALOC
Représentants du personnel (Collège cadres)	Pierre-Yves LE BRIS	Laurence MARTIN

Les commissions et comités techniques régionaux

Commissions réglementaires obligatoires

- Commission de recours amiable (CRA),
- Commission des marchés,
- Commission des pénalités financières,
- Commission réclamation du compte professionnel de prévention,
- Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles (CR AT/MP).

Commissions statutaires facultatives

- Commission d'action sociale (CAS),
- Commission financière.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS

Le conseil d'administration s'est réuni huit fois au cours de l'année 2018.



Nouvelle mandature

L'année a été marquée par la fin de la mandature et l'installation du nouveau conseil d'administration le 15 janvier 2018 en présence de deux représentants de la Mission Nationale de Contrôle et d'Audit.

Lors de cette séance, le conseil d'administration a procédé à l'élection de son Président, Monsieur Patrick Leroux (MEDEF), du vice-Président, Monsieur Patrick Dulorier (CFE-CGC) ainsi qu'à la mise en place des commissions obligatoires et facultatives.

Nouveau directeur

Renaud Villard et Nicolas Revel, respectivement directeurs de la Cnav et de la Cnam, ont proposé la candidature de Laurent Jaladeau pour assurer le poste de directeur de la Carsat Bretagne. Lors de la séance du 15 juin 2018, le conseil d'administration s'est prononcé à l'unanimité en faveur de cette désignation. Laurent Jaladeau a pris ses fonctions le 12 septembre 2018.

Adoption des contrats pluriannuels de gestion 2018-2022

Le conseil d'administration a également adopté les trois nouveaux contrats pluriannuels de gestion (CPG) 2018-2022 :

- CPG vieillesse en séance du 6 juillet 2018
- CPG AT/MP le 8 novembre 2018
- CPG maladie le 19 décembre 2018.

Comités techniques régionaux (CTR)

— réglementaires

Paritaires (huit représentants salariés et huit représentants employeurs), les CTR assistent la Carsat pour les questions relatives à la prévention et à la tarification des risques professionnels. Au nombre de trois, ils aident à définir et à porter les priorités de prévention dans les différents secteurs d'activité.

- **CTR 1** : Métallurgie, chimie caoutchouc, plasturgie, bois, ameublement, papier-carton, textiles, vêtement, cuirs et peaux, pierres et terres à feu.
- **CTR 2** : Bâtiment et travaux publics, transports, eau, gaz, électricité, livre communication.
- **CTR 3** : Services, commerces et industries de l'alimentation, commerce non alimentaire, activités de service I et activités de service II.

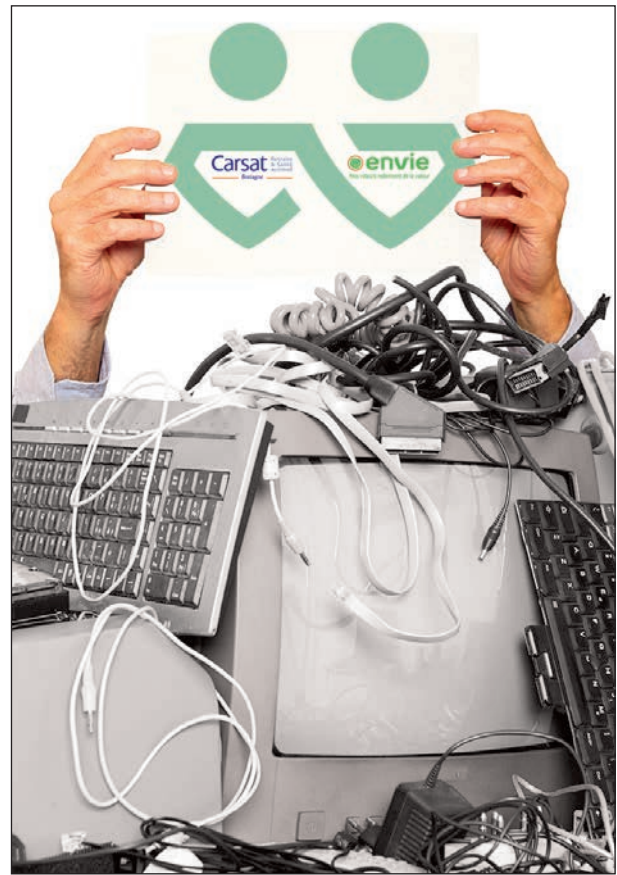
Commissions paritaires permanentes (CPP)

— facultatives

Sur délégation des CTR, elles décident de l'application des majorations et minorations de cotisations accident du travail et maladies professionnelles.

LA CARSAT PARITAIRE, RESPONSABLE ET INNOVANTE

10



52 TÉLÉTRAVAILLEURS EN 2015

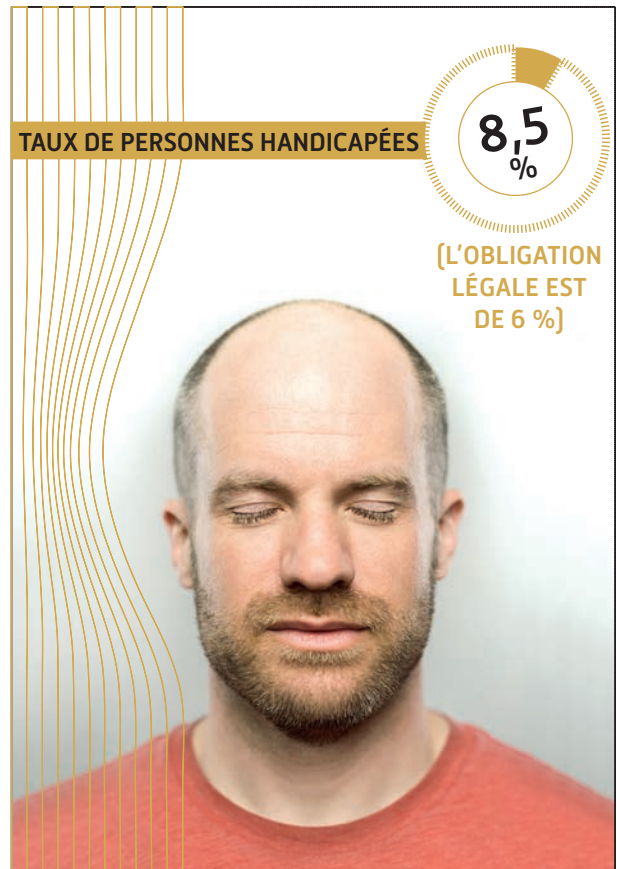
187
TÉLÉTRAVAILLEURS
RÉCURRENTS
OU PONCTUELS
EN 2018



TAUX DE PERSONNES HANDICAPÉES

8,5
%

[L'OBLIGATION
LÉGALE EST
DE 6 %]



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

La Carsat Bretagne poursuit ses engagements en termes de responsabilité sociétale des organisations (RSO) en intégrant la démarche dans sa politique générale. Afin d'inscrire la RSO dans l'ensemble de ses domaines d'activité, la Carsat Bretagne s'appuie sur un réseau de référents. Ces salariés volontaires portent au quotidien les projets et actions environnementales et sociétales à mettre en œuvre en cohérence avec nos valeurs de solidarité, d'universalité et d'innovation.



Un réseau de référents engagés

La constitution du réseau

En 2018, à la suite du lancement de l'appel à volontaires pour constituer le réseau de référents RSO, 33 salariés se sont positionnés. L'animation de ce réseau s'est structurée autour de deux commissions avec une coordination très opérationnelle :

- L'équipe environnement "Complètement DD!!"
- La commission sociale "Toooss".

La formation des référents

Une formation « *la RSO au service de la transformation de mon organisation* » destinée aux référents, aux pilotes et aux instances représentatives du personnel a été dispensée par André Sobczak, directeur académique d'Audencia Business School et titulaire de la Chaire RSO. Ce dernier a accompagné le groupe sur cette thématique afin d'en faire un levier d'innovation et de transformation.

Préserver l'environnement et la qualité de vie au travail

Recyclage

La Carsat a contractualisé un partenariat avec la société Envie 35 pour le recyclage du matériel informatique, mobiliers et matériels obsolètes ou usagers en recherchant les meilleures formules de dons ou de déchetterie.

Politique d'impression

Le déploiement du nouveau parc d'imprimantes s'est poursuivi en 2018. L'objectif étant d'optimiser les impressions avec du matériel moins gourmand en encre et en énergie. En complément, les salariés ont été formés à son utilisation et sensibilisés à préserver l'environnement avec des préconisations concrètes pour réduire les impressions.

Le télétravail

Le télétravail permet d'améliorer la qualité de vie au travail avec une meilleure articulation vie personnelle et professionnelle. Il contribue également à diminuer



l'émission de CO₂, le salarié ne prenant pas son véhicule pour effectuer le trajet domicile-travail. Depuis 2015, le nombre de télétravailleurs récurrents ou ponctuels ne cesse de s'accroître à la Carsat Bretagne atteignant le chiffre de 187 à fin 2018.

La dématérialisation

La démarche de dématérialisation des formulaires et procédures internes s'est poursuivie en 2018. Après le bilan positif de l'expérimentation de la carte chèque-déjeuner, les salariés qui le souhaitent peuvent désormais passer aux titres-restaurants dématérialisés.

Focus sur quelques événements

Téléthon

Pour la 3^{ème} année consécutive, les salariés de la Carsat se sont mobilisés pour le Téléthon lors d'un défi sportif. Cette action de solidarité a permis de reverser 4080 € à l'AFM Téléthon!

Journée coup de balai

Après le succès de la journée coup de balai 2017, l'action a été reconduite en 2018. Son objectif était de continuer le tri des documents papiers, d'optimiser la gestion des espaces de stockage dématérialisés et de donner une seconde vie aux fournitures usagées. Mission réussie puisque six tonnes de papier ont été évacuées et que 11 % des données sur les serveurs ont été supprimées. Cette journée a également été ponctuée de moments de convivialité : fête des voisins de bureaux, pauses gourmandes et quiz RSO.

Actions QVT

La Carsat a participé à la semaine pour la qualité de vie au travail (QVT) en juin 2018. Durant cette période, des recommandations et informations ont été valorisées sur des thématiques comme la santé, le statut de travailleur handicapé ou l'ergonomie des postes de travail. Vecteur de lien social et contribuant à la gestion du stress, l'art s'est également invité dans nos locaux avec l'organisation d'un atelier de modelage de terre. 35 personnes ont participé à cette activité relaxante et créative.



Environnement

La commission "Complètement DD!!" mettra en œuvre des actions concrètes afin que chaque salarié puisse agir pour la planète :

- ! « Valorisons nos déchets », politique de tri et de recyclage renforcée
- ! « Zéro plastique entrant » avec la fin de l'achat de bouteilles d'eau
- ! « Achetons moins, achetons mieux », création d'un magasin de fournitures de seconde main
- ! « La voiture... au garage ou en recharge », nouveau plan de mobilité.

Social

L'équipe "Toooss", quant à elle, définira les premières actions afin de favoriser le bien-être au travail, de créer du lien en interne et de valoriser l'engagement social :

- ! Animations lors de la semaine pour la qualité de vie au travail
- ! Baromètre des 4 saisons pour mesurer la qualité de vie au travail au quotidien
- ! Stage de 3^{ème} : échange d'offres avec les entreprises voisines.



INNOVATION ET PROJETS

La démarche innovation a pour objectif d'améliorer nos conditions de travail, notre efficacité et le service rendu à nos assurés dans un environnement en profonde mutation et en perpétuel changement. En lien étroit avec cette démarche, les équipes de la Carsat Bretagne préparent également l'avenir en s'impliquant dans de nombreux projets et partenariats internes, régionaux ou nationaux.



Les référents innovation

Pour renforcer la démarche en interne et appuyer la pilote du projet au niveau national, trois salariés ont été nommés référent innovation au sein de notre organisme. Ces derniers s'assurent de la construction cohérente du dispositif à l'échelon régional et national et participent aux réunions du réseau des animateurs de l'innovation. En interne, leur rôle est également d'impulser la démarche auprès des services, d'accompagner et de promouvoir les projets innovants. Enfin, pour développer la créativité et proposer de nouvelles idées à mettre en œuvre, ils réalisent une veille sur les pratiques et réalisations externes innovantes.

Actions nationales

Deux actions nationales ont jalonné l'année 2018, un concours d'idées pour trouver le nouveau nom de la démarche innovation et un défi sur les thèmes de la simplification et de la transformation digitale.

La Carsat Bretagne s'est démarquée en remportant le concours national du nom de la démarche innovation avec la proposition d'une de ses salariées : "Ozéli-D". Quant au défi, dix idées ont été déposées par des collaborateurs bretons, celles-ci seront étudiées par les référents innovation pour mesurer les possibilités d'une mise en œuvre en interne.

Concours d'idées régionaux

Pensées positives

Afin d'agrémenter les différents locaux de la Carsat, un concours d'idées "*Pensées positives*" a été organisé pour l'ensemble des salariés. Il s'agit d'une proposition primée lors d'un défi régional Jump en 2017. Un jury composé de volontaires a sélectionné dix propositions qui ont été valorisées sur différents supports de communication (affiches, stickers...). Ces supports et ces idées seront repris dans le projet d'évolution des espaces de travail.

Demande de retraite en ligne

Comment inciter les assurés à demander leur retraite en ligne ? Sur cette thématique, quatre actions concrètes et facilement réalisables proposées par des salariés ont été primées. Ces dernières seront déployées ou expérimentées sur l'année 2019 en collaboration avec les lauréats.

Projet d'évolution des espaces de travail

Dans la perspective de l'intégration des collègues de la Caisse locale déléguée pour la Sécurité sociale des travailleurs indépendants (CLDSSTI), le projet d'évolution des



espaces de travail a été lancé à l'été 2018. Son but est de valoriser la coopération, le travail collaboratif, l'équité dans les évolutions organisationnelles et l'innovation participative et favoriser ainsi le bien-être au travail. Afin de répondre à la logique participative du projet, le comité de pilotage a intégré cinq salariés volontaires. Celui-ci a sélectionné en fin d'année un prestataire pour accompagner la Carsat tout au long de la phase de définition des besoins.



Un réseau innovation renforcé

Deux nouveaux référents ont rejoint le réseau innovation. Fort de ces nouveaux membres, il accompagnera davantage les managers et salariés dans la découverte de nouvelles méthodes de travail, de techniques d'animation innovante, notamment lors des séminaires d'équipes. D'autre part, les référents continueront à réaliser une veille proactive en participant à des événements extérieurs sur l'innovation (360 possibles par exemple) ou des visites d'entreprise.

Zoom sur les projets 2019

Transformation du RSI

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la protection sociale des indépendants est confiée progressivement au régime général de la Sécurité sociale. À partir de 2020, la Carsat Bretagne sera donc la seule interlocutrice pour le volet retraite des travailleurs indépendants.

Forte de son expertise et de celle des futurs collaborateurs de la CLDSSTI intégrés à l'organisme, la Carsat Bretagne sera en mesure d'assurer la gestion des prestations des 120 000 retraités travailleurs indépendants bretons.

La préparation de l'intégration de ce nouveau public ainsi que celle des salariés de la CLDSSTI sera une des priorités de l'année 2019.

Évolution des espaces de travail

La phase de définition des besoins aura pour objectif de concevoir un réaménagement global des locaux pour une adaptation optimisée des surfaces aux nouveaux modes d'organisation du travail pour l'été 2019. Le nom du projet choisi en révèle les enjeux essentiels : "*Rubis'cube*" pour réaménagement utile des bureaux en innovant simplement pour la convivialité, les usages et le bien-être. Les travaux pour le réaménagement global commenceront par une phase expérimentale qui consistera en des aménagements simples, vitrine du projet final dès le dernier trimestre 2019.

Office 365

Pour développer le travail collaboratif et un management davantage participatif, de nouveaux outils seront mis à disposition des salariés via Office 365. Plus qu'une suite bureautique, ce bouquet de services informatiques, interconnectés et disponibles sur le cloud répondra aux besoins des équipes pour collaborer et partager de manière innovante.

- 22 206 assurés reçus dans les agences retraite
dont 75,9 % en rendez-vous
 - 2 713 participants à 130 réunions d'information retraite en entreprise
 - 334 465 d'appels réceptionnés sur la plateforme téléphonique
dont 86,04 % d'appels pris en charge
 - 41 240 courriels reçus via le site lassuranceretraite.fr (+ 47 % par rapport à 2017)
dont 94,02 % de courriels traités dans les 2 jours ouvrés
 - 24,43 % de demandes de retraite déposées en ligne (droits personnels)
- Nombre de pages numérisées: 1974 171
En agences: 911 002
Par les assurés sur internet: 191 625

LA RETRAITE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

Les retraités du régime général en Bretagne en 2018 :

- 13 agences et 17 points d'accueil
- 652 671 retraités payés par la Carsat Bretagne
- 39 579 nouvelles retraites attribuées
- 4,97 milliards d'euros de prestations retraite
- 35 541 régularisations de carrière



satisfaction globale
des retraités récents

Depuis sa première feuille de paye jusqu'à sa retraite, chaque assuré est suivi par la Carsat Bretagne. Le cœur de notre mission : conseiller et accompagner les actifs et les retraités en simplifiant leurs démarches, notamment avec les services en ligne personnalisés disponibles sur www.lassuranceretraite.fr. Attachée à un service de proximité, la Carsat accueille les assurés en difficulté et/ou à carrière complexe au sein de son réseau d'agences. Enfin, en écho à la convention d'objectifs et de gestion 2018/2022 de l'Assurance retraite, la Carsat ambitionne de proposer aux assurés une offre de service globale et ininterrompue de la préparation à la retraite à la prévention de la perte d'autonomie et au maintien du lien social.

20

10 % DE DRL EN 2017

25 %
EN 2018

78 %

des nouveaux retraités ayant
déposé leur DRL sont satisfaits



46 CONVENTIONS

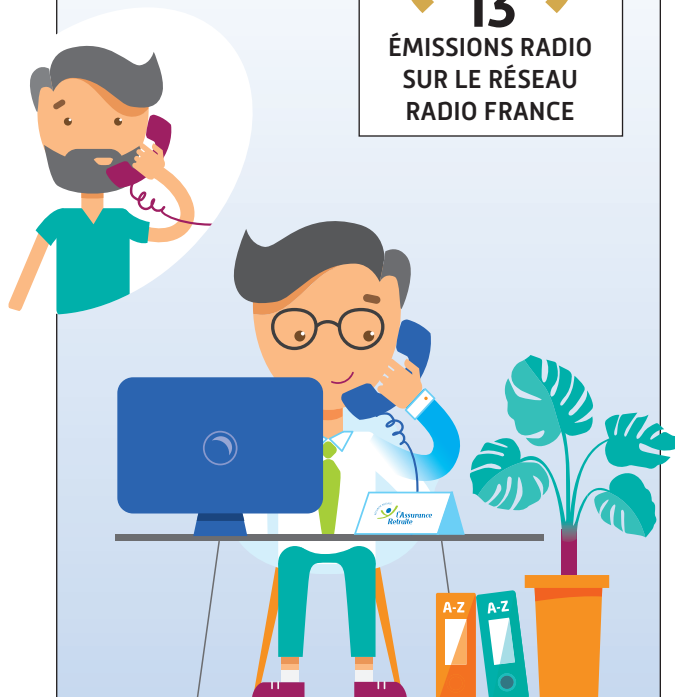
M
Maison
de services
au public

6
EN 2018

INFORMER LES ASSURÉS



ÉMISSIONS RADIO
SUR LE RÉSEAU
RADIO FRANCE



Quoi de neuf pour les 50+ ?

NOUVEAU **Forum des seniors** BRETAGNE

En partenariat avec :

Carsat
Bretagne



95 %

de visiteurs
satisfaits

VENDREDI | SAMEDI
09 | 10 FÉVRIER 2018

PARC DES EXPOSITIONS DE RENNES AÉROPORT • HALL 3 • de 10h à 18h

10 VILLAGES THÉMATIQUES → **50 CONFÉRENCES & ANIMATIONS**

PROGRAMME, INFORMATIONS PRATIQUES & INVITATION SUR :

www.forumdesseniorsbretagne.com



agirc-arrco

SNCF

Ille & Vilaine

QUEST FRANCE

l's

ReVAA

rennes

PRÉPARER LA RETRAITE

21

La retraite se prépare tout au long de sa vie professionnelle. La Carsat procède aux opérations de mise à jour des carrières des assurés de sa propre initiative ou à la demande des assurés afin de fiabiliser les comptes retraite avant le passage à la retraite. L'information et le conseil auprès des assurés sont également des éléments essentiels de notre mission de service public. Cette offre de service se renforce continuellement afin de répondre aux besoins de nos publics, notamment en termes de numérique et de simplification.



Alimenter et fiabiliser la carrière de l'assuré

Stratégie carrière

Pour anticiper les mises à jour des carrières avant l'âge de départ à la retraite, la Carsat Bretagne procède aux régularisations de carrière pour les assurés de 55 ans et plus. Ces générations, proches d'un départ à la retraite, sont en effet identifiées comme prioritaires. Des opérations de vérification des mises à jour réalisées sont également mises en œuvre afin de veiller à l'atteinte de nos objectifs de qualité de traitement.

Dernière campagne DADS

Avec la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN), seules les entreprises n'ayant pas transmis de DSN tout au long de l'année 2017 avaient à produire une Dads (déclaration annuelle des données sociales) en janvier 2018. Le service déclarations et carrière a donc collecté en 2018 les dernières déclarations de salaire des employeurs bretons, la DSN étant désormais une activité gérée par l'Urssaf.

Compte professionnel de prévention

La Carsat Bretagne a en charge la gestion de l'ensemble des comptes professionnel de prévention (C2P). Elle procède aux mises à jour des comptes et à la transformation des points pour bénéficier d'un temps partiel, d'une formation professionnelle ou d'un départ anticipé à la retraite. Les réclamations des assurés bretons sont prises en charge par le conseiller enquêteur C2P de la Carsat et sont étudiées au sein des commissions réclamation compte professionnel de prévention.

Conseiller et accompagner le départ en retraite

Demande de retraite en ligne

En cohérence avec l'évolution des usages (plus d'un actif ou retraité sur deux utilise quotidiennement internet) l'offre de service numérique s'est renforcée en 2018. Le nombre de demandes de retraite en ligne a progressé. Pré-remplie, sécurisée, la demande de retraite en ligne permet un gain de temps dans le traitement du dossier. Si 10 % des dépôts de dossiers étaient dématérialisés en 2017, 25 % des dossiers étaient déposés numériquement en 2018. Les nombreuses actions de promotion déployées ont largement contribué à cette progression.

Informers les assurés

Parallèlement la Carsat a consolidé son offre de service téléphonique en mutualisant la réponse avec trois autres caisses (Centre Ouest, Aquitaine et Pays de la Loire).

Avec ce dispositif, un assuré breton peut voir son appel pris en charge par un salarié d'une autre région sans impact sur le traitement de sa demande. Cette organisation rend également possible des entraides entre Carsat sur des périodes de pics d'appel.

De leur côté les accueils physiques ont pu se doter pour trois d'entre eux d'un espace libre-service sur lesquels l'assuré peut être accompagné dans la prise en main des outils numériques.

Ancrage territorial

Les conventionnements avec de nouvelles maisons de service au public (MSAP) ont permis de renforcer le maillage du territoire dans les domaines de l'orientation et de l'information. Ainsi six nouvelles conventions MSAP ont été signées en 2018, 46 conventions sont établies au total sur notre territoire.

Enfin, temps fort de l'année, le Forum seniors Bretagne, a proposé à plus de 1 000 actifs et futurs retraités de la région une offre de conseil et de services sur deux jours, tant sur la retraite, que sur le bien-vieillir.



Alimenter et fiabiliser la carrière de l'assuré

La fin de l'activité déclaration

Avec la généralisation des déclarations sociales nominatives, le traitement des déclarations des employeurs est une activité qui se termine au sein de la Carsat Bretagne. Les dernières Dads et autres déclarations produites par les employeurs seront désormais prises en charge par la Carsat Auvergne à compter de fin 2019.

La stratégie Carrière 2.0

En 2019, le RGCU (répertoire général de carrière unique) va se substituer au SNGC (Système national de gestion des carrières) permettant la mise en place du concept "un assuré = une carrière". Un nouvel outil permettant d'instruire et de contrôler les mises à jour carrière sera alors déployé fin 2019 : Syrca.

Ces changements sont autant d'opportunité à saisir pour améliorer la gestion de la carrière et donc notre service rendu à l'assuré en termes de qualité et de réactivité. Pour mettre en œuvre ces transformations, trois leviers vont être mobilisés :

- Un levier organisationnel pour repenser la répartition et la prise en charge des régularisations de carrière entre les acteurs (technicien carrière/conseiller retraite);
- Un levier métier avec la mise en œuvre d'une nouvelle activité de qualification des dossiers et le développement de conseil carrière auprès des assurés;
- Un levier outil avec le déploiement du RGCU et de Syrca et la mise en place de formations pour accompagner l'ensemble des acteurs impactés.

2019, est l'année de lancement de la nouvelle stratégie carrière 2.0 qui se déploiera progressivement d'ici 2022.

Conseiller et accompagner le départ en retraite

Simplification des démarches pour déposer sa demande de retraite

La demande de retraite en ligne inter-régimes permettra à l'assuré d'alléger ses démarches administratives. Une seule demande numérique suffira pour l'ensemble de ses régimes de retraite de rattachement. Il ne sera donc plus nécessaire de réaliser des démarches pour chaque régime.

Parcours assurés

Des "parcours assurés" seront déployés afin de mettre en place une offre de service adaptée aux besoins et attentes des usagers : accompagnement aux outils numériques pour les plus autonomes ou rencontre en face-à-face pour les personnes en situation complexe ou de fragilité.

Conseils aux assurés

Enfin la Carsat continuera de conseiller les assurés afin qu'ils préparent bien en amont leur passage à la retraite. L'objectif étant de faciliter le traitement de leur dossier en faisant le point sur les données de leur carrière à partir de 55 ans via leur espace personnel et en déposant leur demande de retraite au moins six mois avant la date d'arrêt de l'activité professionnelle.

FUSION DES
DEUX AGENCES
RETRAITE DE BREST
ET DÉMÉNAGEMENT
DE LORIENT POUR
AMÉLIORER
L'ACCUEIL DES
ASSURÉS.



VINCENT PAVIS,
CHARGÉ DE MISSION
AU DÉPARTEMENT
RETRAITE



En quoi consistent les réunions d'information retraite ?

Ces réunions consistent à présenter la législation existante en trois chapitres : Comment se constitue-t-on une carrière ? À quel âge peut-on partir en retraite ? Quelles sont les démarches à effectuer et auprès de qui ? Les salariés rencontrés ont généralement reçu leur Estimation Indicative Globale à 55 ans. Ces réunions leur permettent de clarifier les informations présentes sur ce document.

Pourquoi les entreprises devraient-elles faire appel à la Carsat ?

La législation évoluant en permanence, les acteurs RH ne sont pas forcément au fait de récentes modifications. Ces réunions donnent de la lisibilité à des dispositifs moins connus comme la retraite progressive, ce qui permet d'adapter la fin de carrière de certains salariés, d'autant plus que nous intervenons 9 fois sur 10 avec la caisse de retraite complémentaire Agirc-Arrco.

Quelles sont les perspectives pour 2019 ?

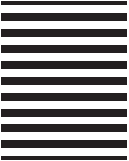
2019 est une année à forte demande de la part des entreprises, d'autant plus qu'une réforme est annoncée. Le changement étant générateur de stress, 2020 devrait être également une année très chargée en termes de sollicitations. Pour répondre à ces demandes, ma collègue Sylvie Gérard et moi-même pouvons compter sur une nouvelle collaboratrice, Christine Gabrysiak, qui a rejoint l'équipe récemment.



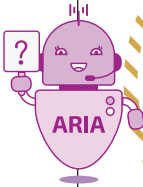
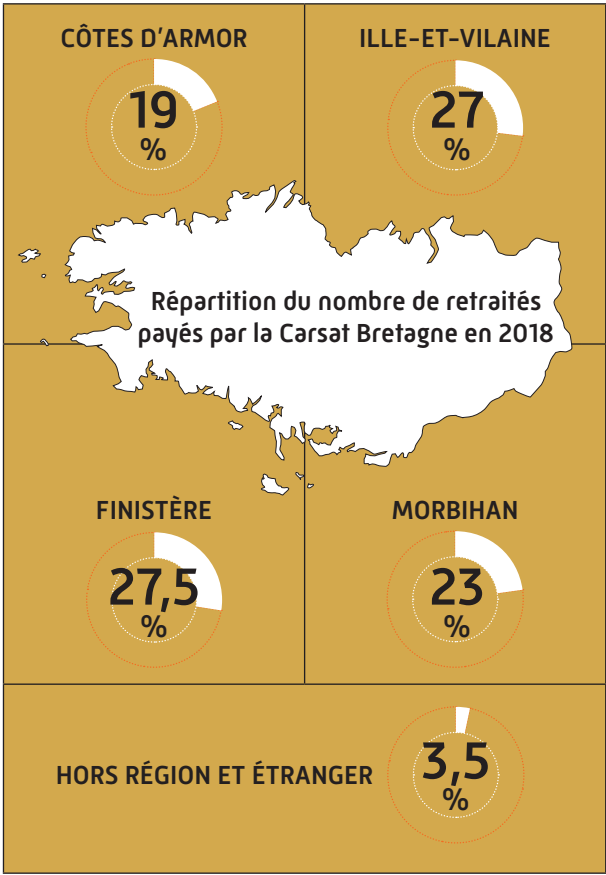


32 456 ATTRIBUTIONS
DE RETRAITE PERSONNELLE
[DROITS PROPRES]

7 123 ATTRIBUTIONS DE
PENSION DE RÉVERSION
[DROITS DÉRIVÉS]



PLUS DE **60 000** CONTRÔLES
DE DROITS PROPRES, DROITS DÉRIVÉS,
RÉVISIONS, RÉGULARISATION DE CARRIÈRE
SOUVIS AU CONTRÔLE



BESOIN D'AIDE ?
Aria, votre assistant
virtuel retraite, vous
accompagne dans votre
espace personnel.



PAYER LA RETRAITE

25

Afin d'assurer le paiement des retraites à la bonne date et sur le bon compte, la Carsat Bretagne dispose de deux départements finances et contrôle. La fonction de contrôleur évolue depuis plusieurs années. Le ciblage des contrôles et l'analyse du risque financier sont plus que jamais au cœur du métier. Ainsi les taux de contrôle appliqués sont différents selon les typologies de droits et adaptés à la qualité de l'instruction. Les retours des contrôleurs sont davantage ciblés sur l'incidence financière, les autres erreurs ne nécessitant pas forcément de reprise immédiate.



Garantir la continuité de paiement

Plan de maîtrise des risques

Pour les activités paiement et recouvrement, le taux de retour global est satisfaisant sur les différents postes d'instruction. Ainsi, les seuils de contrôle positionnés en début d'année 2019 sont conformes aux seuils socles recommandés par la Cnav.

Assurance Retraite Intelligence Artificielle (ARIA)

Depuis mai 2018, l'espace personnel des retraités s'est enrichi d'un assistant virtuel. Véritable facilitateur, il les accompagne en leur proposant notamment, de consulter le calendrier des paiements, leurs trois derniers versements et leur suggère de demander un relevé de mensualités.

Contrôler les prestations versées à l'assuré

Expérimentation "sans contrôle a priori"

Depuis février 2018, une expérimentation "sans contrôle a priori" est mise en œuvre au sein de l'agence retraite du Pays de Brest. Cette démarche est le fruit d'un travail collaboratif entre le département retraite et le contrôle. L'objectif est de diminuer les taux de retour et d'améliorer la qualité en développant la responsabilisation des conseillers chargés de l'instruction des dossiers de retraite. Pour cela, les conseillers retraite utilisent une grille d'autocontrôle destinée à limiter les risques d'erreurs lors du traitement des dossiers (vérification de la saisie des informations, des justificatifs fournis, etc.). Une supervision croisée a également été mise en place dans l'agence. Cette pratique collective permet à chaque conseiller de faire vérifier le dossier, avant la liquidation des droits, par un collègue sur un point particulier de législation par exemple.

La notification est donc adressée à l'assuré dès clôture de l'instruction sans attendre le délai de contrôle. En effet dans le cadre de cette expérimentation, un contrôle est quand même réalisé mais positionné a posteriori. En cas d'erreur décelée, l'instructeur avise l'assuré qu'une reprise de son dossier est réalisée suite à un contrôle et la révision est ouverte au plus vite.

Pour l'assuré, quels changements ?

Il reçoit plus rapidement sa notification de retraite. Cette démarche "sans contrôle a priori" permet de diminuer le temps d'attente et par conséquent les sollicitations et réclamations par téléphone ou par courrier.

26 LUTTER CONTRE LA FRAUDE

Par son action, le pôle prévention et lutte contre la fraude participe à la maîtrise des risques et à la préservation de notre modèle social.

Une lutte contre la fraude organisée sur le territoire

En 2018, la dynamique partenariale à l'échelle régionale s'est poursuivie avec le renforcement des liens et coopérations avec les 25 structures signataires de la convention inter-organismes Bretagne de lutte contre la fraude. Un objectif commun : mieux lutter ensemble contre la fraude.

172
DOSSIERS
QUALIFIÉS
DE FAUTE

+ 142 %



7,355

MILLIONS D'EUROS DE PRÉJUDICES
CONSTATÉS OU ÉVITÉS

52
DOSSIERS
QUALIFIÉS
DE FRAUDE

+ 10 %



3,905

MILLIONS D'EUROS DE PRÉJUDICES
CONSTATÉS OU ÉVITÉS

6 SIGNALEMENTS/**10**
EN INTERNE SONT QUALIFIÉS
À TERME DE FAUTE OU FRAUDE.

Ces chiffres montrent l'efficacité de la collaboration des sources internes (majoritairement des techniciens retraite) et la bonne intégration de cette activité de signalement dans leur travail au quotidien.



2018 marque donc une nette progression du montant des préjudices liés aux fraudes et fautes avec plus de 11 millions d'euros.



Fichier des COMptes Bancaires et Assimilés (FICOBA)

Le projet d'automatisation (via l'Outil Retraite) du contrôle des coordonnées bancaires basées en France devrait intervenir en juillet 2019. Les contrôles actuellement effectués via le portail FICOBA sur demandes de la direction retraite ou de la Cnav devraient donc diminuer.

Certificats d'existence

2019 verra se poursuivre l'étude sur l'instauration de la mutualisation des certificats d'existence pour les régimes de retraite. Les ambitions étant de simplifier les démarches pour les assurés, diminuer le coût pour les régimes de retraite et d'améliorer les contrôles d'existence.

Poursuite de l'expérimentation "sans contrôle a priori"

Cette expérimentation inédite au sein du réseau national de l'Assurance retraite sera expérimentée au sein de l'agence Rennes Nord pour :

- Comparer les résultats ;
- Réaliser une mesure sur une plus grande échelle de production ;
- Identifier de nouveaux leviers d'amélioration.

Le service contrôle comme accompagnateur de l'amélioration de la qualité

Le contrôle travaille également à son changement de posture vers un rôle d'accompagnateur de l'amélioration de la qualité ; Des actions à l'attention des instructeurs seront déclinées en 2019 :

- Un tour de Bretagne : le contrôle visite les agences pour améliorer et simplifier les relations ;
- Harmonisation des commentaires : des mots-clés et des références documentaires et/ou réglementaires sont intégrés aux retours contrôle afin que ces derniers soient le plus pédagogiques possible ;
- ISE : l'invalidation sans effet est un outil que le contrôle a commencé à utiliser en 2018 mais qui sera généralisé en 2019 afin de retourner majoritairement des dossiers comportant des erreurs avec risque financier.

RÉCLAMATIONS, MÉDIATIONS ET CONTENTIEUX



2 674

DOSSIERS EN
PRÉCONTENTIEUX



525

RECOURS PRÉSENTÉS
DEVANT LA CRA
(COMMISSION DE
RECOURS AMIABLE)



56

SAISIES DU
MÉDIATEUR DE
L'ASSURANCE
RETRAITE
DONT **97 %**
DE POSITION EN
FAVEUR DE LA CARSAT



115

RECOURS DEVANT
LES TRIBUNAUX



147

DÉCISIONS RENDUES
PAR LES TRIBUNAUX
DONT **84 %**
DE DÉCISIONS EN
FAVEUR DE LA CARSAT



Depuis le 17 mai 2018, la commission de recours amiable de la Carsat prend en charge le traitement des recours formés par les travailleurs indépendants.

PARCOURS RÉCLAMANT

Un nouveau parcours réclamant pour améliorer la satisfaction des assurés et positionner l'activité réclamation comme un levier d'amélioration de la relation client a été mis en place.

3 types de réclamations sont traités :

- **Urgentes/sensibles** par exemple **rupture de ressources** (7 jours ouvrés de délai de traitement avec accusé/réception sous 48h) ;
- **Standards/simples** (30 jours ouvrés de délai de traitement avec accusé/réception sous 72h) + courrier de réassurance à la moitié du délai ;
- **Complexes** (60 jours ouvrés de délai de traitement avec accusé/réception sous 72h) + courrier de réassurance à la moitié du délai.

899

RÉCLAMATIONS
TRAITÉES
EN 2018

PRÉVENTION "BIEN-VIEILLIR"



AIDES LIÉES
AU LOGEMENT
EN BRETAGNE

1011 AIDES À L'HABITAT ACCORDÉES
1048 KITS DE PRÉVENTION ACCORDÉS

PLANS D'ACTION
PERSONNALISÉS
[PAP]

12 949 PLANS POUR
11 458 BÉNÉFICIAIRES DONT :
13 349 PAP D'URGENCE
19 600 PAP CLASSIQUES
1 + 93 SECOURS ACCORDÉS

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN 2018

18 268 257 € consacrés aux dépenses globales de l'action sociale dont 15 411 724 € d'aides versées en matière d'action sociale pour préserver l'autonomie des assurés (dépenses de fonctionnement) et 2 856 533 € de dépenses en action immobilière (investissement).

ATELIERS

Nutrition

Mémoire

Maintien du
lien social4 126
PARTICIPANTSHabitat et
cadre de vie

Équilibre

Bienvenue
à la retraite
Bien vivre
sa retraiteActivités
physiquesActivités
physiques

CONFÉRENCES

Nutrition

Mémoire

Habitat et
cadre de vie4 822
PARTICIPANTS

Équilibre

Bienvenue
à la retraiteBien vivre
sa retraiteAide
aux aidants

FORUMS

Nouvelles
technologiesMobilité
et transport2 624
PARTICIPANTSHabitat et
cadre de vieLutte contre
l'isolementBienvenue
à la retraite94
%satisfaction des participants des forums
"bien vieillir" à Lannion et Pontivy97
%Satisfaction des participants des forums
sur le deuil à Maël Carhaix, Mordelles
et Questembert

ACCOMPAGNER LES SENIORS

La Carsat Bretagne intervient auprès des personnes âgées tout au long de leur retraite. Elle met en œuvre une politique favorisant le "bien-vieillir" et mène une politique active d'amélioration de l'habitat et des lieux de vie des retraités. Par ailleurs, la Carsat sensibilise les seniors aux risques liés au vieillissement par des actions collectives de prévention.



Loi d'adaptation de la société au vieillissement : partenariat entre les départements, les conférences des financeurs et les caisses de retraite

Optimiser le soutien à domicile des personnes âgées : pour une meilleure complémentarité entre les caisses de retraite et les départements

Lorsque le vieillissement s'accompagne d'une perte d'autonomie, de nombreux dispositifs d'aide à la personne existent pour faciliter le maintien à domicile. Les caisses de retraite et les conseils départementaux participent au financement de ces aides individuelles. Elles nécessitent une évaluation globale de la situation de la personne pour organiser avec elle son projet de vie personnalisé. Ces évaluations déterminent le niveau d'autonomie de la personne au moyen de Groupes Iso Ressources (GIR) et indiquent qui doit prendre en charge le financement.

- Les caisses de retraite interviennent auprès des personnes les plus autonomes (GIR 5, 6);
- Les conseils départementaux auprès des personnes en perte d'autonomie (GIR 1 à 4).

Pour simplifier l'accès à ces prestations la Carsat, la Msa d'Armorique, la Sécurité sociale pour les indépendants et le conseil départemental des Côtes-d'Armor ont signé une convention le 28 décembre 2018. Celle-ci formalise la reconnaissance mutuelle des évaluations réalisées par les professionnels de chaque organisme et les différents accompagnements proposés. Cette coopération permet une continuité de l'accompagnement lorsque la situation de la personne évolue et entraîne un changement de financeur. Les professionnels ont suivi une formation commune pour harmoniser leurs pratiques et s'approprier les différents contextes réglementaires.

Cette démarche sera généralisée avec les trois autres conseils départementaux.

La Conférence des financeurs d'Ille-et-Vilaine et les caisses de retraite : un engagement pour le "Bien-vieillir"

Les caisses de retraite et la Conférence des financeurs ont la volonté de proposer une offre commune de prévention aux retraités. Le 26 janvier 2018, une convention entre l'association inter-régime CAP Retraite Bretagne et la Conférence des financeurs a

acté les modalités de déploiement d'un programme coordonné d'actions collectives du "Bien-vieillir" sur le département.

- Un appel à projets commun
- Un cofinancement des projets
- Un accompagnement et un suivi des actions collectives de prévention
- Une évaluation qualitative.

Cet engagement réciproque permet de coordonner les conférences et les ateliers du "Bien-vieillir" et de les rendre accessibles au plus grand nombre de retraités.

Adapter son logement pour améliorer son autonomie est essentiel dans le projet de vie à domicile des retraités. Les équipements techniques (aides à la toilette, aux repas, à la mobilité...) contribuent largement à la qualité de la vie des personnes âgées et de leur entourage. Une convention de délégation de gestion a été signée le 15 janvier 2018 entre la Conférence des financeurs, le département et la Carsat pour l'attribution d'aides techniques. Ces aides sont destinées aux bénéficiaires de l'action sociale en complément de celles accordées par la Carsat. Elles sont financées par la Conférence des financeurs.

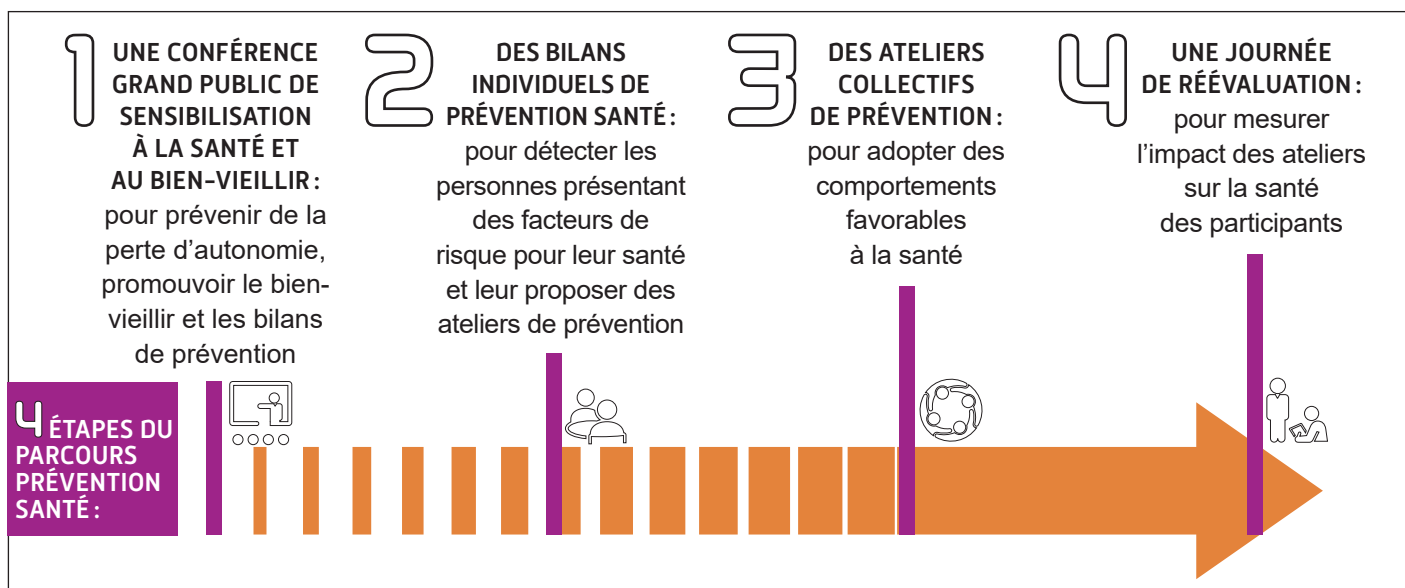
Des travaux sont en cours avec les autres départements pour déployer ce partenariat sur l'ensemble de la Région.

L'Agirc-Arrco et la Carsat : la prévention pour les publics fragiles

Des parcours de prévention santé en territoire rural fragilisé

« Donner les clés du bien-vieillir » aux retraités est une des priorités des orientations des politiques d'action sociale de la Cnav et de l'Agirc-Arrco.

Un parcours de prévention santé pour les retraités a été expérimenté, évalué et modélisé. Cette action a mobilisé les professionnels de l'action sociale et du centre du Bien-vieillir de l'Agirc-Arrco ainsi que les chargés de prévention de la Carsat. Cette dernière s'est déroulée en territoire rural en partenariat avec les municipalités.



Cette action a fait l'objet d'une étude d'impact par les gériatres et psychologues du centre du Bien-vieillir. Les bénéfices sur l'état de santé des participants ayant été démontrés, l'action a été modélisée et sera mise en œuvre sur les territoires fragilisés de la région.

Évolution de l'association inter-régime CAP Retraite Bretagne

Après quatre années d'existence, l'association a recruté une coordinatrice. Ses principales missions sont le développement des partenariats avec l'ensemble des Conférences des financeurs pour harmoniser l'offre de service de prévention sur la Bretagne, d'impulser une nouvelle dynamique de communication notamment avec la création d'un site internet accessibles aux retraités.

Création d'un pôle de compétitivité Viva Lab*

L'objectif est de contribuer à l'émergence d'une nouvelle génération de services et d'aides techniques pour les retraités et leur entourage.

**valoriser l'innovation pour vivre autonome*



22 142 bénéficiaires d'une aide du service social
16 421 assurés reçus de façon individuelle et 5 721 en interventions collectives

L'AIDE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

33 004 entretiens réalisés (téléphone, rendez-vous, visite à domicile)

7 antennes du service social sur tout le territoire



des usagers du service social sont satisfaits



des bénéficiaires de l'action sociale sont satisfaits

La Carsat Bretagne, avec sa politique d'action sociale, accompagne les personnes fragilisées par les problèmes de santé, de handicap et/ou par le vieillissement.

Elle favorise l'accès aux soins des personnes en situation de précarité, contribue à la lutte contre l'exclusion et au maintien de la cohésion sociale.



« LE TRAVAIL SOCIAL AVEC DES GROUPE DÉSIGNE UNE PRATIQUE D'INTERVENTION QUI S'APPUIE SIMULTANÉMENT SUR LA PERSONNE ET SON ENVIRONNEMENT AFIN DE CRÉER LES CONDITIONS DE TRANSFORMATION DANS LE CHAMP SOCIAL ET SOCIÉTAL

CETTE PRATIQUE COMPLÈTE L'APPROCHE INDIVIDUELLE PAR UNE DÉMARCHÉ COLLECTIVE [...] POUR RÉSOUDRE DES SITUATIONS AUX MULTIPLES DIMENSIONS »

Hélène Massa,
Le travail social avec des groupes : théories et pratiques,
Dunod, 2001.



L'AIDE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

Acteur de prévention des risques de précarisation médico-sociale et/ou professionnelle, le service social contribue à la gestion du risque de l'Assurance Maladie. Il offre un accompagnement social aux personnes en situation de fragilité et aux assurés malades.



Des parcours attentionnés pour les publics en situation de fragilité

Mieux détecter les personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite : une collaboration entre les agences retraite et le service social

Dans le cadre de la synergie entre les métiers de la retraite et de l'action sociale, deux parcours assurés "*Je demande ma retraite*" et "*J'ai perdu mon conjoint/ma conjointe*" seront mis en place en 2019. Ils intègrent un accompagnement spécifique pour les publics fragiles visant notamment à limiter le nombre de situations de ruptures de droits. Une coopération étroite entre les conseillers retraite et les assistants de service social est donc nécessaire. Cette collaboration a été formalisée :

- Co-animation de réunions collectives auprès des personnes titulaires de minima sociaux et d'une pension d'invalidité pour les informer sur les répercussions du changement de statuts lors du passage à la retraite et anticiper les ruptures de droits éventuels ;
- Utilisation par les professionnels des directions retraite et action sociale d'un outil collaboratif "*signalement des publics fragiles*". Ce dernier permet de repérer précocement les situations de vulnérabilité et d'apporter une réponse personnalisée aux assurés.

235 signalements ont été effectués entre les deux directions en 2018 favorisant les échanges d'informations utiles à la prise en charge rapide des situations.

Souffrance au travail : quand les assistants de service social diversifient leurs pratiques professionnelles

Le groupe d'échange et d'entraide animé par le service social du Finistère

L'expérience du Finistère

Dans le cadre de sa mission de prévention de la désinsertion professionnelle des personnes en arrêt de travail ou en situation de handicap, le service social détecte précocement les assurés en risque de désinsertion professionnelle.

Un accompagnement est proposé afin d'élaborer et de mettre en œuvre leur projet de reprise de travail. Les assistants de service social rencontrent des assurés qui expriment des troubles en lien avec la souffrance au travail. L'accompagnement individuel peut alors atteindre ses limites, le travail social de groupe peut aider les personnes à être actrices de la résolution de leurs difficultés.

La finalité de ce groupe pour les participants :

- Retrouver la capacité à construire des projets personnels et professionnels ;
- Partager et échanger sur des parcours de souffrance au travail similaires et ainsi rompre l'isolement ;
- S'inscrire dans une dynamique positive et pro-active vers l'emploi.

Constitué de six personnes (cinq femmes et un homme entre 30 et 59 ans), le groupe a été animé par deux assistantes de service social. Une psychologue est également intervenue sur les deux premières séances pour aborder le thème de la souffrance au travail. L'action s'est déroulée au total sur sept séances de deux heures réparties sur six mois.

À l'issue de ce groupe, les participants ont pu se projeter dans un avenir personnel et professionnel, avancer sur la résolution de leurs difficultés, surmonter leurs peurs, nouer ou renouer des relations, être reconnus en tant que personne, modifier leur regard sur la société et rompre leur isolement.

Deux personnes ont retrouvé un emploi, trois ont commencé un nouveau parcours de réflexion et/ou de qualification professionnelle et une personne a bénéficié d'une pension d'invalidité.

Les ateliers de pratiques professionnelles

Les assistants de service social interrogent leurs pratiques professionnelles pour mieux accompagner les assurés

Dans un contexte social en constante évolution, les assistants de service social sont amenés à prendre en charge des situations de plus en plus complexes. Leurs pratiques professionnelles sont sans cesse questionnées par de nouvelles problématiques et doivent en permanence évoluer et s'ajuster.

À partir de situations concrètes, les ateliers d'analyse professionnelle ont pour objectif de prendre du recul, de réfléchir à l'exercice du métier au quotidien et à la relation engagée avec les assurés et les autres professionnels.

Les différents attendus sont :

- Renforcer la solidarité des membres du groupe ;
- Stimuler l'émulation collective et la créativité ;
- Redonner au service sa capacité de fonctionner au mieux ;
- Permettre l'amélioration de la qualité professionnelle et du service rendu à l'utilisateur.

Deux groupes de huit assistants animés par des intervenants de l'agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) et d'Askoria ont été mis en place. Les ateliers se sont déroulés sur six séances pendant dix mois en 2018.

Cette démarche sera proposée à l'ensemble des assistants de service social sur les prochaines années.



Santé et employabilité pour favoriser le maintien dans l'emploi des assurés en arrêt de travail

Sur cette thématique, des partenariats seront noués ou renforcés avec les Cnam, les services de santé au travail et les centres de rééducation du territoire.

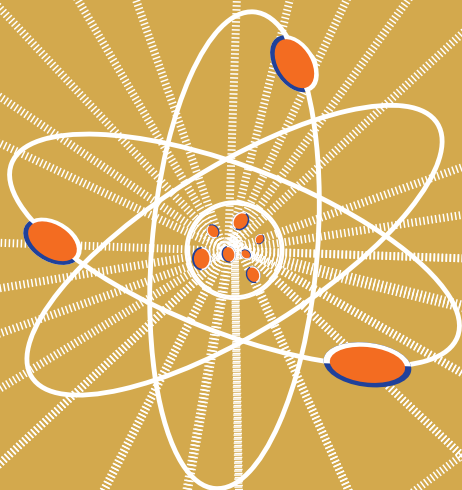
L'inclusion numérique

Un des grands objectifs 2019 sera de détecter les personnes en situation de fragilité numérique et de les orienter vers les dispositifs d'accompagnement.

SANDRINE,
BÉNÉFICIAIRE DU DISPOSITIF ARPIJ, GUINGAMP

— L'ARPIJ m'a aidé à reprendre confiance en moi et à rebondir vers un nouvel horizon professionnel

Salariée pendant 19 ans au sein d'un magasin d'optique, je me suis retrouvée en arrêt de travail du jour au lendemain. Mon handicap m'empêchait de poursuivre mon activité professionnelle. Complètement perdue, je me disais « *c'est fichu! Je n'arriverai plus à rien* ». J'ai alors pris contact, de mon propre chef, avec une assistante sociale de la Carsat. Elle m'a immédiatement orientée vers le dispositif ARPIJ (action de remobilisation professionnelle en périodes d'indemnités journalières). Avec cette formation de huit semaines, j'ai pu mettre de côté mon handicap, étudier mes compétences transversales pour me projeter vers un nouvel horizon professionnel. Je faisais partie d'un groupe de neuf personnes, avec qui, d'ailleurs, je garde toujours contact aujourd'hui. Cette association de la dynamique collective et du soutien individuel est la formule idéale. Au cours de cette formation, j'ai effectué un stage de deux semaines au sein d'une entreprise adaptée dans le secteur industriel. À l'issue de l'ARPIJ, j'ai bénéficié d'une action de formation préalable au recrutement (AFPR) et mon employeur m'a ensuite embauchée en CDI. J'occupe un poste au contrôle qualité dans lequel je peux transposer mon sens du détail et mon goût pour les relations humaines. Pour conclure, l'ARPIJ m'a aidé à reprendre confiance en moi et en mes capacités.



- 6 996 interventions en entreprise
- 782 376 € accordés aux entreprises sous forme de contrats de prévention (autorisation de programme)
- 118 848 notifications de taux AT/MP
- 1 265 AT/MP avec incapacité < 10 %
- 655 AT/MP avec incapacité > 10 %
- 25 AT/MP avec décès (hors trajet)
- 652 852 € d'aides financières simplifiées versées aux entreprises

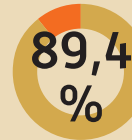
PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



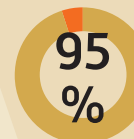
Les risques professionnels
en Bretagne en 2017
(dernières statistiques
connues):

876 510 salariés

- 34 632 accidents du travail
- 3 410 accidents de trajet
- 3 554 maladies professionnelles
- 110 297 établissements



satisfaction globale des
entreprises des actions
de la direction des
risques professionnels



satisfaction globale des
matinées employeurs



satisfaction globale
des personnes reçues
à Safexpo

L'Assurance Maladie-Risques Professionnels, à travers la Carsat Bretagne, agit pour protéger la sécurité et la santé des salariés du régime général. Pour cela, elle encourage les entreprises à mettre en œuvre une politique de prévention des risques professionnels. Elle propose ainsi des formations, des conseils sur le terrain, des actions auprès des branches professionnelles et des aides financières. Parallèlement, la Carsat fixe et informe les entreprises sur les cotisations des accidents de travail et maladies professionnelles.





2018 a vu le lancement de la newsletter "3 minutes pour les entreprises". Cette lettre offre chaque mois une actualité générale et des informations régionales. Elle est réalisée avec la Cnam et les Cnam de la région Bretagne.



LA PRÉVENTION

La mission santé et sécurité au travail est capitale en Bretagne. La région présente en effet un indice de fréquence des accidents du travail plus élevé que la moyenne nationale [cf carte]. La Bretagne est également fortement touchée par les troubles musculo squelettique (TMS). Elle représente 4,6 % de l'effectif salarié français et cumule pourtant 7,7 % des TMS reconnus en France. Ces TMS représentent 92 % des maladies professionnelles en Bretagne.



La prévention des TMS et des chutes

TMSpros : un bilan positif

Le programme de prévention TMSpros est relancé sur la base d'un bilan positif. Ce programme s'élargit aux entreprises présentant un risque avéré d'accidents entraînant des lombalgies. Les lombalgies représentent 20 % des accidents du travail. Dans ce contexte, six matinées employeurs sur le thème "*Mal de dos, parlons-en !*" ont été organisées. Celles-ci ont réuni 214 représentants d'entreprises.

Un accompagnement renforcé pour réduire les chutes au travail, fréquentes et graves

Un quart des accidents du travail sont dus à des chutes : 13 % pour les chutes de plain-pied, 12 % pour les chutes de hauteur. Elles représentent 13 % des décès. Le secteur du bâtiment et travaux publics (BTP), très concerné, a été fortement accompagné dans le cadre d'un programme national prioritaire. L'objectif est d'intégrer la sécurisation des circulations, des accès et des livraisons sur les chantiers et d'assurer des équipements de travail et d'accès en hauteur sécurisés.

Dans ce but, la Carsat a également mobilisé les maîtres d'ouvrage afin qu'ils intègrent ces mesures de prévention collective dans leurs marchés.

Au niveau régional, une campagne de communication, bien relayée par la presse, sur les risques de chutes liées aux toitures fragiles a été engagée.

Le développement d'une culture de la prévention par la formation et la communication

Formation continue et initiale pour sensibiliser tout au long de la vie professionnelle

La Carsat Bretagne organise des formations continues pour les entreprises. Elle référence et habilite également des organismes de formation, les audite et anime ce réseau.

L'intégration de la prévention dès la formation initiale est également essentielle. Les outils pédagogiques "*TutoPrév*" s'adressant aux enseignants, aux lycéens et apprentis et aux tuteurs dans l'entreprise ont été renouvelés en 2018. La Carsat a réalisé un film sur l'enseignement en santé et sécurité au travail afin de sensibiliser les chefs d'établissements et les différents acteurs concernés.



Des événements pour valoriser les actions de prévention et promouvoir notre offre de service

Par la valorisation d'entreprises exemplaires, la Carsat souhaite diffuser la culture de la prévention.

Ainsi en 2018, des distinctions ont été attribuées à six entreprises exemplaires à la suite de transformation de situations de travail (Distinction Inn'Situ) : Chantier du Guip, Les Ateliers Du Goût, Farmor, Le Coz Marée, Sveltic, Mademoiselle Desserts.

Quatre entreprises ont été récompensées à la suite de constructions ou de réaménagements de locaux de travail (Distinction Acanthe) intégrant les bonnes pratiques de prévention dès leur conception. Il s'agit de O'micro, Atlantique Auto, Fortuneo et Réseau Le Saint.

La médaille de sécurité de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) valorise les hommes et les entreprises qui se distinguent par une action de prévention des risques professionnels afin d'améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs. En 2018, la Carsat a remis cette médaille, au nom de l'INRS, à Jérôme Tréhorel, directeur général du festival des Vieilles Charrues pour son engagement en faveur de la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail.

La Carsat Bretagne participe également à des salons professionnels pour faire découvrir son offre de service et promouvoir la santé et sécurité au travail. Un premier salon a eu lieu dans le Finistère : Safexpo qui a accueilli 2000 visiteurs. La Carsat était également présente au carrefour des fournisseurs de l'industrie agroalimentaire (CFIA) à Rennes.



Risques chimiques et risques liés au transport routier de marchandises

Prévention des risques chimiques: 2^{ème} cause de maladies professionnelles

Un programme de prévention national risques chimiques pros ciblera près de 200 nouveaux établissements bretons concernés par certaines substances chimiques. Six polluants, exposant le plus de salariés, ont été ciblés au niveau national : émissions de moteur diesel, huiles et fluides de coupe, poussières de bois, silice cristalline, formaldéhyde, plomb et dérivés auquel s'ajoute l'amiante. Un outil national d'aide à la prévention sera proposé.

En Bretagne, après quatre années de travaux initiés avec le centre hospitalier universitaire (CHU) de Rennes, la Carsat Bretagne, en collaboration avec l'INRS, organisera deux conférences pour sensibiliser les acteurs du grand Ouest aux risques liés au gaz MEOPA (mélange équimolaire d'oxygène et de protoxyde d'azote) utilisé en structures hospitalières pour ses propriétés analgésiques et anxiolytiques.

Perspectiv'Supply: une démarche globale de prévention lancée avec les acteurs du secteur

La filière des produits frais est soumise à de fortes contraintes organisationnelles (flux hypertendus, sur-cadencement des commandes...) qui dégradent les conditions de travail et la performance globale. Perspectiv'Supply est une démarche collaborative

et transversale offrant un espace de dialogue et de régulation entre tous les maillons de la filière des produits frais : industriels, transporteurs, plateformes logistiques et magasins. L'ambition est de repenser la Supply Chain afin de détendre les flux entre les acteurs, du fabricant au distributeur.

**2 JOURNÉES
"SANTÉ SÉCURITÉ
AU TRAVAIL -
SE FORMER POUR
AGIR" À L'INTENTION
DES ENTREPRISES
DANS UN CONTEXTE
D'ÉVOLUTION DE
LA FORMATION
SONT ÉGALEMENT
PRÉVUES.**

Nouvelles actions sur les risques majeurs et la sensibilisation

Parallèlement, de nouveaux programmes de prévention régionaux s'engagent dans les secteurs des carrières et de la filière viande. TMSpros continue d'être promu et sera relancé auprès de 400 établissements de plus de 20 salariés. Une offre de prévention des TMS spécifiques aux très petites entreprises (TPE) bretonnes, proposée par les partenaires du plan régional de santé au travail (PRST), verra le jour sur internet en 2019.

Le programme de prévention des chutes de hauteur et de plain-pied s'élargit à d'autres secteurs d'activité que le BTP.

LOÏC BALAC,
DIRECTEUR DE
CAP SOLUTIONS
CULINAIRES



L'entreprise Cap Solutions Culinaires est spécialisée dans la découpe de bardes de porc et de fabrication de sauces. Implantée sur deux sites, elle est confrontée au risque de coupure et de TMS.

Quelles ont été les actions concrètes pour lutter contre les TMS ?

Pour gérer, en autonomie, les projets d'amélioration de situations de travail, notamment pour réduire le risque TMS, nous nous sommes engagés dans la démarche TMSpros. La première action significative a été de créer une charte après ma formation à la prévention des risques professionnels, organisée par la Carsat. Au cours des deux premières années, nous avons bâti notre projet et nos outils, accompagnés par la Carsat. Des formations de personnes-ressources et des analyses de situation de travail par l'approche ergonomique ont été organisées.

Quels bénéfices tirez-vous de l'accompagnement de la Carsat ?

La démarche collaborative a permis d'acquérir de nouvelles compétences. La Carsat nous a guidés dans la phase de mise en œuvre. Les formations ont été un réel atout dans cette démarche. Les sessions de formation-action, avec séances de travail sur des cas concrets de situations de travail sont des éléments clés du succès. Enfin, les outils proposés sont simples et l'appropriation est rapide. Dans le cadre des Comités de direction des projets traitant de problématique TMS, nous intégrons notre préventeur Carsat, Philippe Dubois.

Quels sont les résultats et vos projets ?

Depuis 2017, un comité de pilotage TMS se réunit a minima 1 fois par an. L'objectif : suivre les projets en cours, décider des nouveaux projets à mettre en œuvre et leurs priorisations.

La gestion de projet opérationnelle permet de mieux accompagner les changements de process et modifications effectuées dans nos ateliers (petits groupes de travail sur des problématiques ciblées ou évolution des outils). Nous constatons une satisfaction des salariés à être acteur des projets, les solutions mises en place sont ainsi plus efficaces.

Les outils que nous utilisons sont fonctionnels (diagnostic, analyse de l'activité et du flux). Il sera toutefois intéressant de les consolider en utilisant l'ensemble des outils proposés par TMSpros afin de permettre une meilleure évaluation des actions.

À ce jour, plusieurs postes de travail ont déjà été aménagés pour réduire la pénibilité et le risque TMS : manutention de produits alimentaires en blocs, ergonomie de certains postes de travail, la collecte des gras, la sécurisation et l'amélioration des conditions de travail sur des scies à ruban, etc.

Dans les deux ans à venir, de nouveaux chantiers sont programmés : la réception des bardières, les postes de conditionnement de sauces.

LA TARIFICATION ET LA GESTION DU RISQUE

La Carsat Bretagne calcule et notifie le taux de cotisation qui couvre les risques accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP). Elle assure la promotion des services en ligne avec d'autres partenaires et informe les entreprises des évolutions de la tarification.



L'enrichissement du compte AT/MP

L'enrichissement du compte AT/MP pour les entreprises est un enjeu majeur. L'inscription à ce compte permet aux entreprises de disposer d'informations en temps réel et de mieux suivre leurs cotisations. La mise à jour continue du compte et l'accessibilité 7 jours sur 7 pour les gestionnaires habilités facilitent la vie des entreprises. 2018 a été marquée par la promotion de cette nouvelle offre de service au niveau national et régional.

Une offre de service Grands comptes tarification

L'expérimentation s'est poursuivie auprès de trois entreprises bretonnes. Les résultats probants ont permis de déployer cette offre sur l'ensemble du territoire français. En parallèle, une démarche commune avec la Cnam des Côtes d'Armor a été engagée auprès d'une entreprise pour laquelle des besoins spécifiques d'accompagnement ont été identifiés.

**NOUVEAUTÉ :
CHAQUE ENTREPRISE
PEUT ACCÉDER
À SA NOTIFICATION
DU TAUX AT/MP
DÉMATÉRIALISÉE**

SERVICE GRATUIT

Adhésion via
le compte
AT/MP

Vite à ce sur Na

En Bretagne, un visuel a été conçu pour mener une opération de communication vers les entreprises, des push mails et de l'achat d'espace ont participé à promouvoir cette nouveauté.

**l'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS**

Carsat

Le moyen le plus pro de gérer mes risques pros



Nouveaux services et nouvelle dynamique

45

De nouveaux services en ligne à promouvoir

De nouvelles fonctionnalités importantes verront le jour en 2019, notamment la dématérialisation de la notification des taux AT/MP. Cette notification dématérialisée de la décision de taux de cotisation AT/MP est un service permettant aux entreprises de consulter leurs décisions de taux depuis leur compte AT/MP. L'envoi d'un courriel à l'employeur remplace le recommandé adressé par voie postale. D'autre part, le "bilan de la sinistralité" permettra à l'entreprise d'obtenir des constats globaux sur la sinistralité de son secteur d'activité, de son ou ses établissement(s). Elle disposera aussi d'éléments de comparaison avec d'autres entreprises du même secteur d'activité dans la même tranche d'effectifs. Une attestation de sinistralité plus cohérente avec les évolutions de classification des secteurs d'activité est également annoncée.

Une nouvelle dynamique des acteurs régionaux

En plus de la dynamique engagée par les Cnam et la Carsat dans la relation entreprises, l'instance régionale Net-e sera relancée en 2019.

Ce comité composé des acteurs socio-économiques* de la Région aura pour vocation de promouvoir l'offre de service digitalisée de net-entreprises, dont la déclaration sociale nominative (DSN) mais aussi l'offre de services complémentaires dématérialisés de ses membres. Il s'agit également d'accompagner les entreprises au prélèvement à la source (PAS). Ce groupe organisera enfin des actions événementielles communes dans les différents départements.

* Msa, Cnam, Urssaf, Carsat, Pro BTP, Pôle emploi, représentant d'expert-comptable, DGFIP, AG2R La mondiale et GIP MDS.



GLOSSAIRE

AFPA: Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.

AFPR: Action de formation préalable au recrutement.

ARPIJ: Action de remobilisation professionnelle en période d'indemnités journalières.

AT: Accident du travail.

AT/MP: Accidents du travail et maladies professionnelles.

BTP: Bâtiment et travaux publics.

CARSAT: Caisse d'assurance retraite et de santé au travail.

CAS: Commission d'action sociale.

C2P: Compte professionnel de prévention.

CFDT: Confédération française démocratique du travail.

CFE-CGC: Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres.

CFIA: Carrefour des fournisseurs des industries agroalimentaires.

CFTC: Confédération française des travailleurs chrétiens.

CGT: Confédération générale du travail.

CGT-FO: Confédération générale du travail - Force ouvrière.

CHU: Centre hospitalier universitaire.

CLDSSTI: Caisse locale déléguée pour la Sécurité sociale des travailleurs indépendants.

CNAM: Caisse nationale de l'assurance maladie.

CNAV: Caisse nationale d'assurance vieillesse.

COG: Convention d'objectifs et de gestion.

CPAM: Caisse primaire d'assurance maladie.

CPG: Contrat pluriannuel de gestion.

CPME: Confédération des petites et moyennes entreprises.

CRA: Commission de recours amiable.

CR AT/MP: Commission régionale des accidents du travail et des maladies professionnelles.

CTR: Comité technique régional.

DADS: Déclarations annuelles des données sociales.

DSN: Déclaration sociale nominative.

ELS: Espace libre-service.

FNMF : Fédération nationale de la mutualité française.

FICOBA : Fichier des comptes bancaires et assimilés.

GIR : Groupe iso-ressources.

INRS : Institut national de recherche et de sécurité.

ISE : Invalidé sans effet.

MEDEF : Mouvement des entreprises de France.

MP : Maladie professionnelle.

MSA : Mutualité sociale agricole.

MSAP : Maison de service au public.

PAS : Prélèvement à la source.

PME : Petites et moyennes entreprises.

PRST : Plan régional de santé au travail.

QVT : Qualité de vie au travail.

RDC : Régulation de carrière.

RGCU : Répertoire de gestion des carrières unique.

SNGC : Système national de gestion des carrières.

TMS : Troubles musculo-squelettiques.

TPE : Très petites entreprises.

U2P : Union des entreprises de proximité.

UDAF : Union départementale des associations familiales.

UNAF : Union nationale des associations familiales.

VIVA-LAB : Valoriser l'innovation pour vivre autonome.

Rédaction : Ensemble des services de la Carsat Bretagne
Coordination de la rédaction et de la mise en page : Département communication et marketing
Conception graphique : Département communication et marketing
Visuels : Carsat Bretagne, iStock-Getty images.



Juin 2019

Carsat Bretagne 236 rue de Châteaugiron 35 030 Rennes Cedex 9
www.carsat-bretagne.fr